Tweets por @HanselGretelBCN

#HG BCN
@HanselGretelBCN
Daniel Gil Solés i Evelio Martínez Cañadas – Sobre falses expectatives de silenci a les biblioteques públiques hanselgretel.cat/daniel-gil-sol… @bibliotequesuk @bibliotequesbl @pilleria @bibliotecabnr @bibpeakhygell @_bgf @bcnculture @BNE_biblioteca @Bibliofabet

Daniel Gil Solés i E…
"Les biblioteques só…
hanselgretel.cat

22h

#HG BCN
@HanselGretelBCN
Pérez de Rozas – Principi temporada de platges hanselgretel.cat/es/perez-de-ro

Insertar Ver en Twitter

Daniel Gil Solés i Evelio Martínez Cañadas – Sobre las falsas expectativas de silencio en las bibliotecas

Autor: hanselgretel - 06/04/2021

"Las bibliotecas son más que un almacén de libros". Una frase como esta, muy utilizada en el ámbito bibliotecario en tiempos recientes, resume a la perfección el sentir actual de buena parte de la profesión: el deseo de desligar la biblioteca pública de su imagen estereotipada tradicional. Los tiempos cambian, y en el siempre difícil y cambiante ecosistema cultural se considera que la inmovilidad puede ser casi sinónimo de peligro de muerte. Hay que cambiar, se dice, lo natural es el cambio, se asegura, y la biblioteca pública quiere cambiar y adaptarse a nuevos públicos, nuevas necesidades, modificando su imagen pública y lo que ofrece a la ciudadanía.

Otra frase destacada en ese sentido: "las bibliotecas ya no son templos de silencio". Alejarse de la imagen de la biblioteca como sala de estudio, un lugar al que los estudiantes únicamente acuden durante la época de exámenes para no volver a aparecer hasta el resto del año. Es necesario dar cabida a otras demandas sociales, a otros deseos bibliotecarios: el de posicionar a la biblioteca como el nuevo ágora del pueblo, un espacio en el que los ciudadanos puedan reunirse, compartir, crear comunidad. Un lugar en el que ya no se consuma cultura (libros) pasivamente, sino en el que se trabaje juntos y se colabore para crear conocimiento (co-crear, como se dice en la jerga bibliotecaria), en el que las generaciones se reconozcan e interactúen, en el que se dé la oportunidad a todos y todas de escuchar su voz. Y, para todo ello, está claro que el silencio no parece lo más adecuado: se necesita romper con el estereotipo de una biblioteca pública tal como si fuera un monasterio medieval. No, las bibliotecas ya no quieren ser templos de silencio.

Son reivindicaciones que compartimos. La biblioteca pública debe cambiar, como por otra parte siempre ha estado haciendo, y debe dar respuestas a otras demandas y otros usos. Pero los cambios siempre implican intercambiar unas características por otras, nuestras preguntas deben decir mucho sobre cómo las bibliotecarias se contemplan a sí mismos y a su función como profesionales de la cultura. En este artículo, exploraremos algunos de esos matices en cuanto al tema del silencio.

Y para ello, nos vamos a servir de un interesante artículo publicado recientemente. En un estudio a cargo de Ángel Borrego y Maite Comalat (2020), con el título What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews, las autoras analizan las reseñas que han dejado en Google Maps los usuarios de las 40 bibliotecas públicas de la ciudad de Barcelona. El mismo Evelio (2021), en su blog, ya hizo una primera reseña de este informe con algunas ideas generales que hemos decidido ampliar en este artículo, aportando nuevas consideraciones fruto de una conversación entre los autores. También intentaremos aportar algunas posibles soluciones a un tema que no pocas veces provoca cierto malestar entre usuarios y profesionales.

El análisis de Borrego y Comalat revela algunas conclusiones interesantes: *"En las reseñas, las zonas infantiles, las colecciones y la ubicación de las bibliotecas tienen una valoración positiva. Las instalaciones también reciben críticas positivas, aunque en menor medida, y dos cuestiones reciben críticas: el ruido y la falta de espacio para estudiar."* A pesar de que el estudio es de acceso restringido, a partir del resumen, y más concretamente, a partir de esta frase que hemos resaltado, se desprenden algunas nuevas ideas, especialmente en cuanto a la percepción que tienen los usuarios respecto al silencio y los espacios para estudiar en las bibliotecas públicas.

Está claro que no se pueden derivar conclusiones generales a partir de un estudio con una limitación geográfica clara -la ciudad de Barcelona- y también con una limitación de tipología bibliotecaria también clara, las bibliotecas públicas. Creemos que resulta obvio que una biblioteca pública en Barcelona es completamente diferente a una ubicada, por ejemplo, en la Seu d'Urgell. Pero nos gusta dejar constancia de las obviedades, precisamente para seguir recordándolas y constatar que todos los sesgos tenemos claras, y para que también ayuden a clarificar las ideas básicas de este artículo.

El estudio de Borrego y Comalat no es, sin embargo, *el primer* informe ni la primera vez que se aborda el tema del ruido y la falta de silencio en las bibliotecas, y sobre las expectativas de los usuarios de encontrar menos ruido y más silencio en las bibliotecas. Así, Howard (2012) ya apuntó que *"las bibliotecarios señalan que los estudiantes a menudo son los primeros en apuntar que hay problemas de ruido en la biblioteca, en pedir espacios más tranquilos y controlar estos espacios ellos mismos"*. También Gavillet (2011), en un estudio sobre las expectativas de los estudiantes de la Universidad de Newcastle, describió que *"lo más interesante era un deseo de menos ruido y distracciones cuando estudiaban, incluidos los grupos de conversación, el uso de teléfonos móviles y el uso de Facebook en ordenadores cuando otros intentaban trabajar"*.

Por lo tanto, se podría afirmar que la tendencia observada por Borrego y Comalat de buscar más silencio en las bibliotecas no es nueva, ni exclusiva de nuestro ámbito, ni tampoco es exclusiva de una única tipología de bibliotecas. En nuestra opinión, la raíz del conflicto en torno al silencio en la biblioteca pública bien podría ser el resultado de un conflicto a tres bandas: entre lo que vendemos y promocionamos los bibliotecarios; entre las expectativas y lo que esperan los usuarios de las bibliotecas; y finalmente entre lo que éstos acaban encontrando cuando se acercan a una biblioteca pública.

Aquello que promocionamos los bibliotecarios está íntimamente relacionado con lo que los usuarios esperan. Como ya hemos apuntado, el interés de la biblioteca moderna se centra en presentarse como un centro que ofrece servicios a cuantos más miembros de su comunidad, mejor. Un lugar donde leer, claro, pero también donde aprender nuevas habilidades informáticas, participar en novedosos proyectos de creación colectiva y de ciencia ciudadana, trabajar en grupo y también, por qué no, estudiar. Pero, como ya hemos apuntado también, la oferta de múltiples servicios para diferentes perfiles de usuarios no siempre tiene la compatibilidad que sería de desear: el silencio que piden algunos usuarios (en especial, los estudiantes) no siempre puede convivir con las actividades grupales o de dinamización cultural, que exigen justamente la ausencia de silencio.

La incongruencia que deriva en queja por parte de aquellos que buscan el silencio puede resolverse por la vía de remarcar que, en la actualidad, la biblioteca no es una sala de estudios, o por la fórmula de puntualizar que el silencio es un servicio que se ofrece, pero que no se garantiza. No obstante, ¿imaginan aplicar esa misma fórmula a otro tipo de servicios, como "la lectura es un servicio que se ofrece, pero que no se garantiza"; "la sala infantil es un servicio que se ofrece, pero que no se garantiza"; "la conexión a internet es un servicio que se ofrece, pero que no se garantiza"?

Por supuesto, lo que los usuarios esperan de una biblioteca también viene determinado por los prejuicios que atesoren sobre lo que es una biblioteca pública y las particulares necesidades y gustos de cada cual. Pero parece conveniente remarcar que sobre esa caja mal pensada hemos situado otra, la de nuestros mensajes y políticas bibliotecarias, que al tiempo que buscan contentar a cuanta más gente mejor también provocan inevitables frustraciones por la imposibilidad de contentar a todo el mundo.

Suele decirse que el problema del silencio en la biblioteca podría resolverse con unas instalaciones modernas y preparadas que diferenciaran entre espacios y que aislaran las zonas susceptibles de presentar ruidos con más ruido, de aquellas otras en las que se ofrezca silencio. No obstante, esas modernas instalaciones soñadas no siempre es lo que se encuentran los usuarios cuando acuden a su biblioteca.

No pocas bibliotecas están situadas en edificios creados mucho antes de que se empezara a contemplar el modelo de biblioteca como nuevo ágora: edificios con carencias estructurales, en centros cuya función original nada tenía que ver con la de una biblioteca pública, en zonas urbanas con otras carencias urbanísticas igual o más graves. Así pues, sí, lo ideal sería contar con espacios preparados para usos diferenciados, pero eso no siempre es posible, e incluso cuando se apuesta por la creación de modernos edificios bibliotecarios, por diversos motivos su plasmación final puede dejar mucho que desear con respecto al tipo ideal.

Resumiendo: la realidad de la biblioteca no siempre casa con las expectativas que damos a los usuarios; hay un desajuste, una contradicción, entre el mensaje conceptual que todavía recibe la sociedad en general sobre qué es y qué se hace en una biblioteca, y la realidad que se acaban encontrando los usuarios cuando cruzan la puerta de su biblioteca. Y además, son los propios usuarios quienes manifiestan esta contradicción y nos la hacen patente. Habría que reaccionar. Quizás, desde la profesión, habría que empezar a plantearse seriamente, con honestidad y sinceridad, si todavía podemos garantizar el servicio de silencio como uno de los servicios básicos y nucleares en las bibliotecas públicas. ¿Podemos y queremos seguir manteniendo este servicio que nos ha definido durante siglos y que forma parte de nuestro ADN?

Porque, podríamos preguntarnos, ¿por qué seguir apostando por el silencio en la biblioteca pública? Remarquemos que no tenemos nada en contra de la oferta de nuevos usos y de la búsqueda de nuevos servicios: forma parte de la necesaria adaptación de la biblioteca pública a la sociedad en la que se inserta. Pero, dicho esto, también creemos que el silencio es un importante activo, más teniendo en cuenta la deriva de esa misma sociedad. Se nos ocurren al menos un par de motivos.

El primero. Desde hace unos años ha cobrado fuerza el discurso que nos alerta del peligro que supone la distracción constante a que nos someten las nuevas tecnologías: una merma en nuestra capacidad para pensar de manera más profunda, para conectar ideas más allá de lo superficial, de elaborar pensamientos razonados ante un mundo cada vez más complejo. Sin caer en exageraciones derivadas de un pánico moral a los efectos de las tecnologías, creemos que el silencio es uno de los ámbitos de posibilidad en los que el pensamiento pausado e imaginativo se torna real. Por supuesto, uno puede estar distraído en un entorno silencioso de la misma manera que une puede distraerse en un entorno ruidoso. Por eso hablamos de "ámbito de posibilidad": el silencio no garantiza el pensamiento elaborado, ni la puesta en práctica de la imaginación y la creatividad, pero sí que parece una de las condiciones que hacen que esos fenómenos se tornen en factibles. ¿Y qué mejor lugar que una institución dedicada a la cultura para ofrecer espacios de silencio, donde poder pensar y ser, donde poder bajar el ritmo que la cotidianidad con sus múltiples distracciones nos impone?

El segundo. El silencio es un fenómeno muy necesario ya no para una actividad intelectual de cierto nivel, algo que para muchos ciudadanos podría parecer secundario, sino para algo mucho más elemental como es conservar una buena salud. De hecho, la contaminación acústica es un problema grave para la salud como ha reconocido la OMS. En un artículo en el diario El País (García, 2019) se dice al respecto: *"De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el ruido es altamente perjudicial y uno de los factores medioambientales que provoca más alteraciones en la salud, después de la contaminación atmosférica. Muchos de los problemas que conlleva están relacionados a la pérdida de audición, aunque muchos otros se relacionan a factores psicológicos (estrés, ansiedad, irritabilidad, depresión...) así como fisiológicos (alteración de la frecuencia cardíaca y respiratoria, afectaciones de sueño, partos prematuros...). Sin embargo, el problema principal es que nos hemos acostumbrado a soportar el ruido, y lo más grave, también nos hemos acostumbrado a generarlo."*

Sin duda que los niveles de ruido que se pueden generar en una biblioteca no representan una amenaza para la salud de sus usuarios, pero quizá sí que lo sea el nivel de ruido al que los ciudadanos están expuestos en su entorno urbano. De hecho, como sucede con los espacios verdes, los espacios de silencio pueden escasear en determinadas zonas de nuestras ciudades: quizá aquellas comunidades con peores condiciones socioeconómicas que viven en entornos densamente poblados. Una biblioteca pública puede representar un espacio donde aliviar parte del estrés acústico que provoca un entorno urbano desordenado, agresivo y ruidoso.

Quizás deberíamos empezar a ser honestos y sinceros con nuestros usuarios, también con nosotros mismos como profesionales, y empezar a tener claro que con la línea (válida como cualquier otra, y consensuada y aceptada de forma generalizada por la mayoría de profesionales) que se ha seguido en las bibliotecas públicas, el silencio que buscan los usuarios no siempre se podrá garantizar, y que no siempre los usuarios encontrarán el silencio que esperaban, querían y buscaban; explicitar que en el momento presente el modelo bibliotecario se enfoca a otras prioridades, y que de tener que elegir entre silencio o "ruido", el silencio lleva las de perder.

Mientras no se cambie este mensaje, pensamos que habría dos posibles soluciones para volver a creer en una biblioteca pública donde se ofrezca y sea posible un servicio de silencio de calidad. Una primera solución podría ser el establecimiento de franjas horarias de silencio: franjas en las que el silencio sería el único servicio que ofreciera la biblioteca, con todas las actividades que se derivan de este silencio ... y también con todas las consecuencias. El establecimiento de franjas permitiría centrar y focalizar la biblioteca en una de sus funciones originales, en parte perdida, y que aún se reclama de forma persistente: la de ser espacios de silencio, de concentración, de estudio. Espacios donde se elimine el ruido ambiental de nuestros días modernos. Si a pesar de todo se considera que no se pueden establecer estas franjas horarias de silencio, una segunda solución podría ser la de derivar a los usuarios hacia otras bibliotecas donde sí que haya silencio, donde sí que se pueda garantizar una cierta calidad ambiental, y donde los niveles de ruido sean mínimos. En esta línea, tal vez se podría otorgar algún tipo de distintivo de calidad ambiental, un distintivo de espacio de silencio, a aquellas bibliotecas que sí que garanticen, de manera efectiva, que pueden ofrecer este servicio a sus usuarios. Desde aquí lanzamos la idea a las administraciones públicas competentes en materia bibliotecaria, a nuestro colegio profesional, y también a todas las entidades privadas que gestionan bibliotecas. Pensamos que podría llegar a ser un distintivo de prestigio profesional, y que gozaría de un fuerte reconocimiento entre la sociedad en general, necesitada como está de espacios y ambientes de silencio.

Y es que pensamos que a pesar de que las bibliotecas públicas, como mínimo a priori, sean bibliotecas abiertas a todo tipo de usuarios, la realidad es terca y persistente, y los hechos nos dicen que la teoría demasiado a menudo se equivoca. Y que de hecho hay usuarios que no encuentran lo que buscan en su biblioteca pública de referencia. Y hay que decirlo abiertamente. Y no pasa nada. No hay que llevarse las manos a la cabeza. Seguro que lo encontrarán en alguna otra biblioteca; basta redirigirlos. Si Ranganathan, en sus ya míticas cinco leyes sobre biblioteconomía, estableció que "a cada lector su libro; y a cada libro, su lector ", pensamos que también se puede establecer un símil diciendo que a cada biblioteca, su usuario; y a cada usuario, su biblioteca. ¿Pudiera ser que si estas dos variables estuvieran más en consonancia, todo funcionara mejor?

Bibliografía

- Borrego, Àngel; Comalat Navarra, Maite (2020). "What users say about public libraries: an analysis of Google Maps reviews". En: *Online Information Review*, Vol. 45 No. 1, p. 84-98. <https://doi.org/10.1108/OIR-09-2019-0291> [Consulta: 20/02/2021]
- García, Teresa (2019). "Hablemos de contaminación acústica". En: *El País* (24 de enero) <https://elpais.com/elpais/2019/01/14/seres_urbanos/1547473803_448315.html> [Consulta: 27/02/2021]
- Gavillet, Erika L. (2011) "The "just do it" approach to customer service development: A case study". En: *College & Research Libraries*, vol. 72, n. 4 <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/8547/8882> [Consulta: 20/02/2021]
- Gil Solés, Daniel (2020). "Una guia senzilla i clara per impulsar la ciència ciutadana des de la biblioteca". En: *Blok de BiD* (4 de novembre) <http://www.ub.edu/blokdebid/ca/content/una-guia-senzilla-i-clara-impulsar-la-ciencia-ciutadana-des-de-les-biblioteques> [Consulta: 26/02/2021]
- Howard, Jennifer (2012). "At Libraries, Quiet Makes a Comeback". En: The Chronicle of Higher Education (16 July) <https://www.chronicle.com/article/at-libraries-quiet-makes-a-comeback> [Consulta: 20/02/2021]
- Martínez Cañadas, Evelio (2021). "No hay silencio para ti en esta biblioteca". En: Biblioteconomia de guerrilla (11 de febrero) <https://bibliotecnomiadeguerrilla.wordpress.com/2021/02/11/no-hay-silencio-para-ti-en-esta-biblioteca/> [Consulta: 20/02/2021]

Daniel Gil Solés és bibliotecari i documentalista de la Biblioteca Pública Episcopal del Seminari de Barcelona.

Evelio Martínez Cañadas és tècnic auxiliar a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet.

Compartir